



LES ENJEUX DU RELOGEMENT DANS LES OPÉRATIONS DE RENOUVELLEMENT URBAIN

160 professionnels débattent...

Journée régionale du 15 novembre 2005

SOMMAIRE

LES ENJEUX DU RELOGEMENT DANS LES OPÉRATIONS DE RENOUVELLEMENT URBAIN	3
LE RELOGEMENT : QUELS ENJEUX POUR LES ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAL ? <i>Pierre PEILLON, Union Sociale pour l'Habitat</i>	4
LES ENJEUX D'AGGLOMÉRATION <i>Pascale BONNARD, Grand Lyon</i>	
LES ACTEURS ET LE PROCESSUS DU RELOGEMENT <i>Catherine GRENIER, Union Sociale pour l'Habitat</i>	5
LA STRATÉGIE DE RELOGEMENT À ÉCHIROLLES, VILLAGE II <i>Denis ANSELME, responsable service logement Ville d'Échirolles</i> <i>Éric RUIZ, chargé de mission renouvellement urbain, Société Dauphinoise pour l'Habitat</i>	6
LA MISE EN OEUVRE DU RELOGEMENT À ROMANS, LA MONNAIE <i>Corinne DIAZ, Ville de Romans</i> <i>Francisco VIVO, Habitat Pays de Romans</i>	7
VAULX-EN-VELIN : UNE GESTION PARTENARIALE DU RELOGEMENT <i>Michèle BEL-HEDI, service logement, Ville de Vaulx-en-Velin</i> <i>Ryma PROST-ROMAND, ARRA-Hlm</i>	8
RELOGEMENT : ÉVOLUTION DES MÉTIERS ET DES ORGANISATIONS <i>Marie-Antoinette DE ROSA, OPAC du Rhône</i> <i>Sylvie GIRY, Habitat et Humanisme</i>	9
LES ITINÉRAIRES RÉSIDENTIELS DES MÉNAGES IMMIGRÉS DANS LE CADRE DU RELOGEMENT : UNE RECHERCHE-ACTION CONDUITE DANS 3 RÉGIONS <i>Jacques BAROU, chercheur au CNRS, Université Pierre Mendès France de Grenoble</i>	10
POUR ALLER PLUS LOIN	11



LES ENJEUX DU RELOGEMENT DANS LES OPÉRATIONS DE RENOUVELLEMENT URBAIN : 160 PROFESSIONNELS DÉBATTENT...

Avec le programme de rénovation urbaine issu de la loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine du 1er août 2003, la « politique de la ville » s'est en partie recomposée autour de la démarche de renouvellement urbain. Transformer les quartiers par le jeu de la restructuration urbaine et la démolition des immeubles les plus dégradés pose la question des modalités et des conditions de relogement des ménages. Le relogement ne constitue pas seulement une étape dans les opérations de démolition-reconstruction, mais également un volet social du projet de rénovation urbaine.

DES TERRITOIRES FORTEMENT INVESTIS DANS LES PROJETS DE RENOUVELLEMENT URBAIN EN RHÔNE-ALPES...

Les territoires sont fortement engagés dans les projets de renouvellement urbain : pas moins de 35 quartiers pourraient relever du dispositif piloté par l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine. Les démarches de relogement sont en train de s'expérimenter dans les territoires. La complexité croissante des opérations, le changement d'échelle amené par la politique nationale justifient de conduire une réflexion collective sur la façon dont s'organise le partenariat et dont se mettent en oeuvre les opérations. Les bailleurs sociaux et les collectivités doivent en effet définir une stratégie et construire ensemble les opérations de relogement.



... D'OÙ DES ENJEUX IMPORTANTS SUR LE PLAN DU RELOGEMENT

La réussite des opérations de renouvellement urbain va se jouer en grande partie sur la capacité à « trouver de bonnes solutions » de relogement pour les ménages concernés par les démolitions. Aussi, le Centre de Ressources et d'Échanges pour le Développement Social Urbain Rhône-Alpes et l'Association Régionale des organismes Hlm de Rhône-Alpes ont souhaité mettre en débat les différentes

démarches en cours ou en préparation, lors d'une journée d'échanges régionale, le 15 novembre 2005.

LES QUESTIONS CLÉS ABORDÉES PENDANT LA JOURNÉE

1. Le projet de relogement est potentiellement porteur de difficultés et de contradictions, puisqu'il est au carrefour des stratégies définies par les collectivités territoriales, des stratégies des bailleurs, des aspirations individuelles des familles concernées, de la réalité de l'offre. (Cf page 4)

2. Le relogement ne parvient pas encore à s'inscrire dans une approche intercommunale. Il y a pourtant matière à réfléchir à la solidarité intercommunale et inter-bailleurs pour le partage des efforts de relogement, en rapport avec des stratégies d'action qui restent souvent à préciser sur les enjeux de mixité. (Cf page 4).

3. Le relogement donne lieu à un processus opérationnel complexe. (Cf page 5)

4. C'est aussi une question stratégique : il renvoie aux politiques de peuplement et d'habitat. Si l'opération même de relogement est conduite par les bailleurs, la démarche doit mobiliser l'ensemble des acteurs du territoire, ceci de l'amont à l'aval, dans le cadre d'un partenariat étroit ville-bailleurs-travailleurs sociaux. (Cf pages 6 à 9)

5. Par le travail conduit avec les familles, le relogement est une occasion privilégiée de redonner du sens à l'accompagnement social, au-delà même de l'aspect « logement ». (Cf page 10)

LE RELOGEMENT : QUELS ENJEUX POUR LES ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAL ?

Pierre PEILLON, Union Sociale pour l'Habitat

Élément essentiel d'une opération de renouvellement urbain, le relogement constitue pour les organismes d'Hlm un moment décisif dans leur relation avec les locataires en particulier, mais aussi avec l'ensemble de leurs partenaires.

Il s'agit d'un sujet de vigilance et de suspicions qui nécessite de leur part un très grand professionnalisme alors que la démarche s'avère particulièrement délicate, mettant en jeu des dimensions collectives et individuelles ; elle s'inscrit par ailleurs dans une contrainte temporelle forte et l'agenda des décideurs est rarement le même que celui des habitants... Rappelons également que les organismes d'Hlm, contrairement aux autres acteurs du relogement, agissent dans un cadre réglementaire précis.

LA DIMENSION INDIVIDUELLE DU RELOGEMENT

Le relogement, c'est le déménagement d'un ménage qui n'était pas *a priori* demandeur. Cette situation se complexifie lorsqu'elle concerne des populations fragiles ou vieillissantes, nécessitant, d'une part une grande attention et écoute de la part des personnes ayant en charge la mise en oeuvre opérationnelle de l'opération, d'autre part la déclinaison de mesures d'accompagnement pouvant faciliter l'acceptation du déménagement. L'enjeu pour les organismes d'Hlm est donc de rechercher les meilleures réponses pour leurs locataires en termes de localisation et de taille du logement, d'adéquation de la proposition de relogement au projet familial et surtout de rapport qualité / prix du produit proposé, de manière à ne pas accroître le taux d'effort de ces ménages. Une grande vigilance doit, en effet, être apportée à cette dimension financière.

GÉRER LES CONTRADICTIONS ENTRE STRATÉGIES INDIVIDUELLES ET STRATÉGIE COLLECTIVE

Le souhait individuel plus ou moins dominant des familles, à nuancer selon les territoires, est de demeurer dans le quartier. Satisfaire cette demande en relogant les ménages sur place permet donc de répondre à un grand nombre de demandes, de maîtriser les évolutions des taux d'effort, les relogements s'effectuant alors dans un parc dont les caractéristiques sont assez similaires à celles des logements démolis. Enfin cette solution permet de limiter les difficultés d'acceptation des populations dans de nouveaux environnements. Mais reloger les ménages sur place peut également être perçu comme une occasion perdue de rechercher une plus grande mixité des populations à l'échelle de la ville et de l'agglomération, de proposer des itinéraires résidentiels « ascendants » à des ménages que l'on dit souvent « assignés à résidence ».

DES MARGES DE MANOEUVRE RÉDUITES

Cette contradiction est accentuée par la tension sur le marché du logement, rendant l'offre restreinte et compliquée à mobiliser et les trajectoires résidentielles, de plus en plus figées.

La gestion de ces contradictions sociales et politiques interpelle sur la place de chacun dans la ville et renvoie à la nécessité de trouver des réponses à l'échelle intercommunale. Cet enjeu ne peut reposer sur les seuls organismes d'Hlm.

Parmi les pistes à explorer pour élargir les marges de manoeuvre, l'inter-organismes démontre déjà son efficacité en permettant de proposer une offre plus large à l'échelle de l'agglomération. Il convient également de faire preuve de la plus grande transparence, de ne pas craindre d'afficher les contradictions précédemment évoquées : faire... et le faire savoir.

LES ENJEUX D'AGGLOMÉRATION

Pascale BONNARD, Grand Lyon

Le Grand Lyon affiche une volonté forte de diversifier l'habitat dans les sites en renouvellement urbain, de construire des logements sociaux hors site et dans le reste de l'agglomération lyonnaise.

Trois outils contribuent à cette politique :

- **La reconstitution** s'appuie sur la solidarité d'agglomération en respectant un équilibre tenant compte du taux de logement social des communes concernées. Elle est intégrée à l'objectif de production du Programme local de l'habitat avec un objectif annuel de 2 680 logements sociaux.
- **La charte de relogement d'agglomération** : fruit d'un groupe de travail associant acteurs du logement, associations, partenaires institutionnels, bailleurs sociaux, ABC Hlm, Comité de suivi des États Généraux du logement, DDE, Communauté urbaine de Lyon. Cette charte donne des points de repère et un cadre identique aux bailleurs sociaux et aux acteurs impliqués dans ces opérations, énonce des principes.
- **L'instance de coordination et de suivi de la convention Habitat de l'ANRU** (ABC Hlm - association départementale des bailleurs sociaux, DDE et Grand Lyon) suit la programmation et les relogements, réfléchit aux modalités d'attribution des constructions neuves, évalue les opérations de renouvellement urbain.

LE GRAND LYON EN QUELQUES CHIFFRES

- >>> 1 170 000 habitants
- >>> 710 000 logements
- >>> 17 % de logements sociaux

- >>> Un fort déséquilibre entre l'Est et l'Ouest lyonnais
- >>> 3 800 démolitions/reconstructions prévues sur 5 ans
- >>> 2 800 relogements à effectuer en 5 ans



LES ACTEURS ET LE PROCESSUS DU RELOGEMENT

Catherine GRENIER, Union Sociale pour l'Habitat

	PARTENAIRES (collectivités, organismes, État)	ORGANISMES	LOCATAIRES
En amont de l'opération de relogement	<ul style="list-style-type: none"> • Définition du projet urbain • Décision de démolition en Comité de pilotage 	>>> Concertation dans le cadre du conseil de concertation locative ou avec les locataires concernés	
Démarrage de l'opération de relogement	<ul style="list-style-type: none"> • Validation de la stratégie de relogement • Validation de la stratégie d'information / communication (qui sera conduite en continu) 	<ul style="list-style-type: none"> • Prédiagnostic des ménages à reloger • Élaboration d'un plan de relogement théorique 	
	>>> Information publique sur l'opération de relogement		
	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place du dispositif opérationnel de relogement : instances, tableaux de bord 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'autorisation de démolir au Préfet • Demande du permis de démolir • Diagnostic approfondi auprès des ménages à reloger • Élaboration du plan de relogement consolidé 	
		>>> Communication auprès des locataires sur le dispositif et les conditions de relogement	
Passage de la dimension collective à la dimension individuelle		<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation de l'offre, recherche de logements adaptés • Prise en charge des frais de relogement 	<ul style="list-style-type: none"> • Premières propositions de relogement si elles sont acceptées • Signature de la convention de relogement • Signature du nouveau bail • Premiers déménagements, installation
6 mois (au moins) avant la date de la démolition		<ul style="list-style-type: none"> • Envoi du congé aux locataires restant à reloger par courrier en recommandé avec AR, ou notification par huissier • 2 propositions de relogement (recommandation) • Notification de la convention de relogement par lettre recommandée avec AR 	<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'acceptation d'une proposition, signature de la convention de relogement, du bail ... Déménagement, installation
		>>> En cas de refus des 2 propositions de relogement :	
		<ul style="list-style-type: none"> • le bailleur a satisfait à ses obligations légales, il peut engager une procédure devant le tribunal d'instance 	<ul style="list-style-type: none"> • perte du droit au relogement, le locataire doit trouver une solution par ses propres moyens
Fin des relogements	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan et évaluation de l'opération de relogement • Poursuite de l'accompagnement social si besoin 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi post relogement, mesure de la satisfaction • Démolition des bâtiments 	

LA STRATÉGIE DE RELOGEMENT À ÉCHIROLLES, VILLAGE II

*Denis ANSELME, responsable service logement Ville d'Échirolles
Éric RUIZ, chargé de mission renouvellement urbain, Société Dauphinoise pour l'Habitat*

Avec un parc d'environ 5 500 logements sociaux (40 %), la Ville d'Échirolles s'est peu à peu dotée d'une véritable politique d'habitat. Celle-ci prend place dans un contexte grenoblois de marché extrêmement tendu. Un accent tout particulier est mis sur le fait de favoriser les parcours résidentiels localisés sur la commune (comme alternative à la sortie du parc Hlm, dont on sait qu'elle est peu importante).

Le projet de renouvellement urbain du quartier du Village II est étroitement articulé à cette politique. Son volet logement prévoit de dédensifier la partie Sud du quartier par la démolition de 151 logements. Il vise à apporter de la mixité avec la construction de 130 logements aux statuts diversifiés et répartis de façon équilibrée entre le Nord et le Sud du quartier, à l'échelle de la commune.

LES MUTATIONS AU COEUR DU DISPOSITIF

Aujourd'hui, les communes de l'agglomération à fort potentiel de relogement, disposant d'un parc de logements sociaux important, sont celles qui sont engagées dans des projets de renouvellement urbain. Le parti pris est donc celui du relogement conduit à l'échelle de chaque commune, à partir de leur potentiel. L'inter-bailleurs et l'intercommunalité arrivant en un second temps.

Même si la ville et la SDH ont encore peu d'expérience en matière de relogement, le dispositif s'organise autour des axes suivants :

- **Une bonne maîtrise des opérations de reconstruction**, à partir d'opérations bien identifiées et totalement maîtrisées du point de vue du foncier (y compris avec des opérations « de secours », en cas de glissement temporel des opérations ANRU...).
- **Une limite au maximum des contraintes liées aux loyers**, ce par un effort conjoint mené par la Ville et le bailleur pour maintenir un loyer en phase avec la capacité d'effort des ménages bénéficiant d'un relogement en PLUS CD.

• **Une prise d'appui sur les demandes de mutation pour générer de la vacance sur site** et permettre un relogement à l'échelle du quartier pour les familles qui le souhaitent. La Ville enregistre en effet 40 % de demandes de mutation des locataires qui sont déjà dans le parc Hlm.

Sur les 151 foyers concernés, une moitié environ souhaite rester sur site et une autre moitié est prête à partir. Les relogements sur site se feront par la vacance, et la reconstruction de 41 logements. Parallèlement, le quartier verra se créer 90 nouveaux logements.

UNE ALLIANCE VILLE/BAILLEUR POUR LES LOYERS MINORÉS

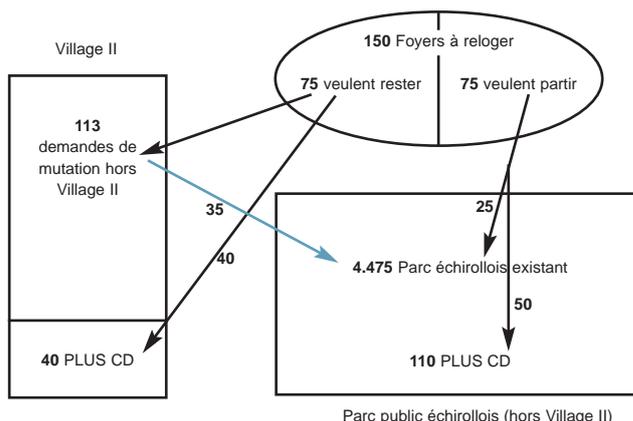
Les différentiels entre les loyers et charges sur village II et les nouvelles opérations échirolloises sont importantes. La Ville et les bailleurs réfléchissent par conséquent à un mécanisme de loyers minorés, par un système de compensation partielle des hausses de charges. L'objectif est bien sûr d'amoinrir les difficultés sur le coût de loyer.

UNE PRISE D'APPUI SUR LES DISPOSITIFS ET OUTILS DÉJÀ EXISTANTS SUR LA VILLE

Le dispositif s'appuiera sur la commission sociale du logement, qui comprend les bailleurs (Opac 38 et SDH), le Conseil Général de l'Isère, le PALDI (Plan Action Départemental pour le Logement des Défavorisés), l'État (pour le contingent préfectoral), le CCAS, les services politique de la ville et habitat de la ville. Elle étudie tous les dossiers de demandes de logement identifiés par les travailleurs sociaux. Elle sera dorénavant le cadre du suivi global du relogement.

L'instance d'échange et d'observation du peuplement, à travers ses missions de suivi de l'occupation sociale du parc Hlm et de son évolution grâce à la mise en place d'un observatoire des flux (mission confiée à un prestataire extérieur) et de définition des orientations en matière de politique d'attribution, viendra également en appui.

Enfin, la Ville poursuivra ses démarches de concertation habitants sur le relogement comme elle l'a fait en continu sur l'élaboration du projet de renouvellement urbain (notamment à travers les comités de quartiers et l'animation d'ateliers thématiques).





LA MISE EN OEUVRE DU RELOGEMENT À ROMANS, LA MONNAIE

*Corinne DIAZ, Ville de Romans
Francisco VIVO, Habitat Pays de Romans*

Le quartier de la Monnaie compte 2 000 logements sociaux et plus de 5 000 habitants. Habitat Pays de Romans (HPR) gère l'ensemble du parc de logements. 48 % des habitants du quartier ont moins de 25 ans.

Le projet prévoit la démolition de 320 logements, soit environ 20 % du patrimoine du quartier et 10 % du patrimoine d'HPR. Compte tenu d'une vacance importante dans les immeubles à démolir, le projet nécessite de reloger 160 familles, parmi les plus modestes du quartier.

UN CADRE PARTENARIAL ANTÉRIEUR À LA CONVENTION ANRU

En avril 2002, la Ville et HPR ont mis en place un comité de relogement, la Ville marquant ainsi son attachement à ce que le relogement ne relève pas du seul bailleur. Ce comité est composé d'HPR, de la Ville, des services sociaux départementaux, de la police municipale, d'éducateurs, de l'Éducation Nationale et de représentants du Conseil de Concertation Locative d'HPR.

L'existence du comité partenarial permet de partager les diagnostics et de préparer collégialement les propositions de relogement soumises ensuite à l'arbitrage de la Commission d'attribution des logements de l'organisme.

L'IMPORTANT MOBILISATION DU BAILLEUR SUR LE RELOGEMENT

Le comité de relogement s'appuie sur un travail en amont propre au bailleur : à l'issue d'une réunion publique présentant le projet et annonçant la démolition, le bailleur adresse un courrier à chaque locataire concerné lui indiquant le calendrier de la démolition et lui proposant un entretien personnalisé.

Ces entretiens, moments privilégiés entre le bailleur et les locataires, sont la garantie de la qualité du relogement. Ils permettent de recenser l'ensemble des besoins des familles. Ils permettent également d'aborder et de trouver des solutions à d'autres problématiques que le logement, pour lesquelles l'opération de relogement sert de révélateur.

Le bailleur présente ensuite chaque situation au comité de relogement qui propose un relogement adapté, et le cas échéant une mesure d'accompagnement social, qui sera mise en oeuvre par le service de droit commun concerné (bailleur, Conseil Général ou autre).

LES CRITÈRES RETENUS POUR ORIENTER LES RELOGEMENTS

Les critères qui orientent les décisions du comité de relogement sont de trois ordres : le souhait de la famille, le diagnostic du comité de relogement, et les engagements contractualisés dans la convention ANRU (reloger 50 % des ménages dans du parc neuf ou de moins de 5 ans).

Pour les acteurs, cette contrainte de l'ANRU n'est pas nécessairement un gage de réussite de l'opération de relogement, et ils plaident pour une appréciation plus souple de ce critère. Leurs objectifs sont les suivants : 25 % de relogements dans le parc neuf reconstitué, un nombre équivalent de logements neufs réservés pour d'autres habitants de la ZUS, 50 % des logements neufs mobilisés pour de nouveaux entrants afin de favoriser une certaine « mixité sociale ».

ROMANS EN QUELQUES CHIFFRES

>>> Quartier de 1 813 logements sociaux

>>> Démolition de 320 logements

>>> Construction de 305 logements dont 20 sur site

>>> Réhabilitation de 991 logements

>>> Résidentialisation de 818 logements

VAULX-EN-VELIN : UNE GESTION PARTENARIALE DU RELOGEMENT

*Michèle BEL-HEDI, service logement, Ville de Vaulx-en-Velin
Ryma PROST-ROMAND, ARRA-Hlm*

Pour mener à bien un processus de relogement, la mise en place d'une collaboration entre tous les acteurs locaux impliqués et d'un cadre de travail commun à l'ensemble des bailleurs concernés apparaît comme une condition indispensable. L'enjeu est le traitement à l'identique de tous les locataires et, in fine, la satisfaction des ménages. En la matière, la Ville de Vaulx-en-Velin a su élaborer un dispositif permettant une concertation à tous les niveaux du processus.

Le volet habitat du projet de renouvellement urbain a pour objectif de diversifier le logement et de rééquilibrer les parts respectives d'offre privée et sociale. Il s'agit de ramener la part du parc Hlm de 70 % à 40 % d'ici 10 ans. Au total, le projet prévoit la construction de 2 000 logements privés et 900 logements Hlm. Sur les quartiers du Pré-de-l'Herpe et du Mas-du-Taureau, proches du centre ville, le projet vise à la fois le renouvellement du parc Hlm et un développement des commerces, des équipements publics et des activités économiques. Une première phase de démolition a été actée en mars 2003. Sur 1 650 logements, 711 seront démolis et 490 ménages devaient être relogés en août 2004. À l'automne 2005, environ 200 relogements ont été réalisés.

Dès la décision de principe, un engagement a été demandé aux organismes : une gestion partenariale des relogements associant les collectivités. Un poste de chargé de mission inter-organismes a été créé afin de faciliter ce partenariat.

UN CADRE DE CONCERTATION INTER-BAILLEURS À DIFFÉRENTS ÉCHELONS

Tout au long de l'opération, des agents de relogement représentant chaque organisme (Axiade, SLPH, Ériia) tiennent des permanences pour les locataires et vont rencontrer les familles. La signature d'une charte inter-bailleurs et des rencontres régulières entre les chargés de mission des différents organismes permettent d'harmoniser les différents outils et les étapes de la procédure (déménagements, ouverture des compteurs...). Tous les mois, un traitement des dossiers des

ménages nécessitant un accompagnement social renforcé se fait au sein d'un groupe restreint réunissant la Ville, les bailleurs et les travailleurs sociaux. Parallèlement, une bourse au relogement est animée par la Ville tous les deux mois. Elle vise à dénouer des situations bloquées en permettant à des familles d'être relogées par d'autres bailleurs. Enfin, une commission peuplement-relogement permet à l'ensemble des partenaires de se réunir trois fois par an.

L'HARMONISATION DES PRATIQUES CONSTITUE UNE VÉRITABLE « AVENTURE HUMAINE »

Les contraintes de temps imposées par les projets de renouvellement urbain, ainsi que le souci d'avoir un traitement identique pour chaque habitant, bousculent les habitudes et nécessitent à la fois un ajustement de chaque acteur et une prise en compte des difficultés propres à chacun.



Réunion de concertation, Vaulx-en-Velin

SELON LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DU DIAGNOSTIC SOCIAL, LES SOUHAITS ET BESOINS DE RELOGEMENT SE DESSINENT DE LA FAÇON SUIVANTE :

- >>> Près des deux tiers des ménages bénéficient de l'APL.
- >>> Près des trois quarts des ménages expriment des besoins en T3 et T4, 13,6 % de demandes de grands logements (T5 ou T6).
- >>> 60 % des ménages souhaitent rester à Vaulx-en-Velin, soit environ 288 ménages, dont 40 % dans le même quartier.
- >>> Principales autres communes souhaitées : Villeurbanne (85), Lyon (35), Décines (13), puis Vénissieux, Bron, Meyzieu, Saint-Priest.



RELOGEMENT : ÉVOLUTION DES MÉTIERS ET DES ORGANISATIONS

Marie-Antoinette DE ROSA, OPAC du Rhône
Sylvie GIRY, Habitat et Humanisme

L'OPAC DU RHÔNE : UNE ORGANISATION INTERNE ADAPTÉE AU RELOGEMENT

La conduite du relogement à l'OPAC du Rhône

En 2001, l'OPAC du Rhône a engagé l'élaboration de son plan stratégique patrimonial, prévoyant la démolition à terme de 5 000 logements. En 2005, 1 000 relogements avaient été réalisés en trois ans dans le cadre de cette stratégie patrimoniale.

L'ampleur de ce programme de renouvellement urbain a amené l'OPAC du Rhône à mettre en place **une organisation de projet adaptée**. Une direction de l'aménagement et du renouvellement urbain est créée, elle travaille en relation avec les équipes dédiées au relogement au sein des agences, équipes constituées le plus en amont possible du diagnostic social préalable au relogement.

La réussite d'une opération de relogement tient à la **qualité de la concertation avec les locataires** : en amont des opérations et tout au long de la phase de relogement, l'OPAC du Rhône met en place les outils nécessaires : permanences, réunions publiques, réunions avec les associations de locataires, réunions spécifiques avec les ménages à reloger, diffusion de plaquettes et de journaux tout au long des opérations.

L'OPAC du Rhône a signé en décembre 2004 avec les représentants des Associations de locataires une **charte de la concertation** avec les locataires pour le relogement dans le cadre d'une opération de démolition. Il participe également à l'élaboration de la Charte du relogement du Grand Lyon.

Autre point fort de sa démarche, l'OPAC du Rhône a très tôt développé et renforcé **son partenariat avec les autres bailleurs et avec les réservataires** de manière à accroître les possibilités de relogement pour ses locataires.

Les enseignements tirés des premières opérations

Les évaluations des premières opérations de relogement confirment l'enjeu que représentent le suivi et l'accompagnement social des ménages à reloger. À l'issue du diagnostic social réalisé par un tiers, le plan de relogement est conçu en étroite collaboration avec l'équipe relogement. La mise en oeuvre du relogement est assurée par l'équipe. **Le locataire à reloger est au centre de la démarche** : chaque situation est analysée, en simulant les futurs taux d'effort. Un accompagnement à la visite des lieux et une aide au moment du déménagement sont proposés aux familles.

Tout au long du processus, un accompagnement social des ménages le nécessitant est assuré par les conseillers sociaux. Il se poursuit si besoin est après le relogement. Pour s'assurer des conditions de relogement et de la bonne appropriation des lieux, une visite de courtoisie est systématiquement effectuée dans un délai d'un à six mois.

HABITAT ET HUMANISME : UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL RENFORCÉ

Habitat et Humanisme est une association dont le cœur de métier est l'accompagnement social : elle a adapté ses métiers aux situations amenées par le relogement. L'association intervient pour le compte de bailleurs dans le cadre de missions intégrant un temps de diagnostic social ainsi qu'une aide à l'accès au logement et au maintien dans le logement.

L'objectif est d'aider les ménages à accéder dans de bonnes conditions à leur nouveau logement, à retrouver un bon équilibre de vie et favoriser leur intégration dans le nouvel environnement. Ce qui est important dans la démarche, c'est la prise en compte de la personne dans sa globalité. Le relogement est considéré comme une opportunité de travailler sur la recomposition de l'histoire de la personne, sur une mise en mouvement de l'individu et sur la réappropriation de ses potentiels, en tant qu'habitant.

Cet accompagnement s'inscrit dans la durée, allant de l'amont à l'aval du relogement. La dimension temporelle est importante car chaque famille chemine à un rythme différent, et il faut pouvoir adapter le dispositif aux situations particulières.

Le diagnostic constitue la première étape dans la construction du projet logement. Il s'agit de participer, au-delà du relogement, à la construction d'un « nouvel habiter ».

Cet accompagnement social vise à prendre en compte plus largement l'ensemble des problématiques de la famille concernée. Il s'agit notamment d'identifier des relais pour d'autres prises en charge possibles (problèmes psychiques ou mentaux, difficultés familiales, barrière de la langue...). Ce soutien de proximité s'appuie sur des visites et des échanges réguliers avec des conseillères en économie sociale et familiale et des assistants sociaux. L'accompagnement post-relogement constitue également un élément important : il permet d'anticiper les difficultés et de faciliter l'intégration des familles dans leur nouvel environnement.

LES ITINÉRAIRES RÉSIDENTIELS DES MÉNAGES IMMIGRÉS DANS LE CADRE DU RELOGEMENT : UNE RECHERCHE-ACTION CONDUITE DANS 3 RÉGIONS

Jacques BAROU, chercheur au CNRS, Université Pierre Mendès France de Grenoble

L'Union Sociale pour l'Habitat a demandé à des chercheurs de réaliser en 2004 une étude sur les ménages immigrés vivant en Hlm qui étaient concernés par les opérations de renouvellement urbain. L'enquête a été conduite dans 3 régions : Rhône-Alpes, Ile-de-France, Lorraine.

LES OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

Il s'est agi d'étudier l'impact des relogements : identifier ce qui, dans ces opérations, peut permettre aux ménages de vivre une mobilité résidentielle positive, ce qui peut la faciliter ou au contraire, ce qui peut la freiner et en faire un échec.

LA MÉTHODE ET LE DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE, LES QUESTIONS ABORDÉES

L'enquête a été conduite auprès de 150 familles. En Rhône-Alpes, elle s'est déroulée dans deux sites : à Saint-Étienne, les quartiers de Montreynaud et la Cotonne et à Vénissieux, les quartiers Armstrong et Minguettes. Les travaux se sont appuyés sur une recherche qualitative avec des entretiens en face à face avec un ou plusieurs représentants de la famille. Ont été abordés les souhaits des ménages, les conditions de déménagement, la remise en état des logements, le regard des personnes sur l'environnement, leur avis sur la gestion de la démolition.

La recherche-action a conduit au constat **que les opinions des personnes en attente de relogement, tout comme celles des personnes déjà relogées, sont assez contrastées.**

ATTITUDES VIS-À-VIS DES DÉMOLITIONS PROGRAMMÉES

Les familles de la première génération ont souvent connu l'inconfort, puis sont passées de l'habitat insalubre aux Hlm. Cette promotion résidentielle a favorisé une installation quasi définitive, renforcée par la perte d'emploi. La construction d'une maison au pays est le témoignage de la réussite et non une alternative au maintien dans l'habitat locatif social. Les enfants d'immigrés nés en France cherchent à rester dans les quartiers en locatif social (pouvoir d'achat limité et solidarité familiale).

À partir de ces constats, quelques hypothèses sont formulées. **La mobilité imposée aux familles immigrées par les opérations de renouvellement urbain est mal vécue.** Il existe une insatisfaction à devoir vivre dans des cités ayant mal vieilli avec une ambiance qui se dégrade. L'opération de renouvellement urbain peut de ce point de vue représenter une véritable opportunité de mobilité résidentielle.

Les facteurs déterminant la mobilité sont fortement liés au fonctionnement socio-urbain du quartier, pris dans son ensemble. Car les habitants dissocient le cadre du bâti et le climat social.

LES LOCATAIRES FACE À LA PERSPECTIVE DE RELOGEMENT

Les femmes sont plus favorables à la mobilité, étant particulièrement sensibles à l'avenir des enfants. Les hommes sont moins sensibles à l'ambiance du quartier, les arguments économiques sont plus déterminants. Les enfants peuvent réagir à l'inverse des parents, selon leur plus ou moins grande insertion dans les réseaux dominants : ils ne recherchent pas les quartiers tranquilles.

L'origine nationale peut être un facteur déterminant si elle est croisée avec d'autres facteurs. Par exemple, si un ménage appartient à un groupe majoritaire dans le quartier, il aura parfois une tendance à vouloir rester car ses réseaux de sociabilité sont dans le quartier ; s'il appartient à un groupe minoritaire, il aura une stratégie d'évitement par rapport au quartier et voudra partir.

LES LOCATAIRES DÉJÀ RELOGÉS : ENTRE FRUSTRATIONS ET SATISFACIONS

La manière dont les bailleurs annoncent et expliquent les opérations à venir, le suivi proposé aux locataires, influent sur l'acceptation ou le refus du relogement. Si le bailleur provoque plusieurs déménagements en l'espace de quelques années, les locataires rejeteront toute forme de mobilité. La politique de relogement induit de façon importante la perception de la mobilité par les locataires. Les appréciations peuvent être contradictoires : le nouveau quartier est « bien jugé » parce que bien desservi en termes de commerce et de transports, mais parfois les familles regrettent le marché, les commerces et les équipements de proximité, tout en déplorant l'image négative de la ZUP et le climat social de leur ancien quartier.

DES ACCÉDANTS HEUREUX

Les accédants sont de loin les plus satisfaits par la politique de renouvellement urbain qui, en revalorisant les quartiers dans leur ensemble, garantit aussi l'augmentation de la valeur de leur bien propre.

PORTÉE ET LIMITES DES OPÉRATIONS

Quelles que soient les améliorations apportées au cadre de vie par les opérations de renouvellement urbain, le problème des ménages qui ont connu des années de pauvreté et de difficultés familiales reste présent et peut mettre à mal la capacité à vivre en « bonne intelligence » avec le voisinage.



POUR ALLER PLUS LOIN

Muriel CARAYON, CR•DSU

DANS LES OUVRAGES

>>> HABITAT ET TERRITOIRES CONSEIL, HABITAT ET HUMANISME, *Bilan et évaluation de quatre opérations de relogement*, DDE 69, Grand Lyon, ABC Hlm, 02/2005, 52 p.

>>> TÉTRA, *Le relogement des familles issues de logements sociaux à démolir. Éléments pour un guide méthodologique*, Ministère de l'équipement, des transports et du logement, du tourisme et de la mer, DGUHC-IUH2, 12/2003, 37 p.

>>> TIGHILT-SAHEB Nadia, *Les relogements dans les opérations de démolition de logements sociaux locatifs : analyse de quatre opérations en Seine-Saint-Denis*, Direction départementale de l'équipement de Seine-Saint-Denis, Institut français d'urbanisme, 02/2001, 83 p.

>>> *Le relogement dans le cadre de projets de renouvellement urbain. Les chartes de relogement : quelles plus-values ?*, Institut régional de la ville, 02/2004, 10 p.

>>> *Effets des projets de renouvellement urbain sur les parcours résidentiels et les tensions du marché*, AORIF, Délégation interministérielle à la ville, 01/2005, 5 p.

>>> QUERCY Pierre, CREPEY Georges, CHECCAGLINI Paul, PERNELLE Jacques, *Politique d'accompagnement des démolitions de logements sociaux*, Conseil général des Ponts et Chaussées, 11/2003, pag. mult.

>>> DUNOYER-DE-SEGONZAC P., EVENOT M., MONDANEL E., et alii..., *La « boîte à outils » d'une opération de démolition et de renouvellement urbain en « quartier »*, Union sociale pour l'habitat, dossier technique 09/2001 - 06/2002, 87 p.

>>> ANDERSON Antoine, LELÉVRIER Christine, et alii..., *Rénovation urbaine - renouvellement urbain : quelles perspectives pour les villes à l'aube du XXIe siècle ?*, VillEssonne, 2004, 84 p.

>>> *Le renouvellement urbain... une arme à double tranchant ?* in *L'état du mal logement en France*, Fondation Abbé Pierre pour le logement des Défavorisés, 2005, pp. 49-82

DANS LES REVUES

>>> *De la politique de la ville au renouvellement urbain. D'un changement de mot à un changement de regard ?*, Les cahiers du DSU n°31-32, 12/2001, 67 p.

>>> *Crise du logement et politiques locales de l'habitat. Entre lutte contre le mal-logement et recherche d'équilibre territorial*, Les cahiers du DSU n°40, 05/2004, 44 p.

>>> *Ville et renouvellement urbain. Gestion d'un immeuble voué à la démolition : préparer et accompagner le projet*, Les cahiers d'Actualités Habitat n°94, 06/2005, 44 p.

>>> *Le relogement dans la rénovation urbaine en Ile-de-France*, Actualités habitat n°788, 15/03/2005, pp. 6-8

>>> *Relogement et rénovation urbaine*, Les cahiers d'Actualités Habitat n°99, 11/2005, 44 p.

>>> *Renouvellement urbain : du projet aux chantiers*, in *Habitat et Société*, 06/2005, pp. 20-59

>>> *Renouvellement urbain : place aux habitants*, in *Habitat et Société*, 06/2005, pp. 60-69

>>> PAGNEUX Florence, *Quand les travailleurs sociaux accompagnent le relogement*, in *Actualités Sociales Hebdomadaires* n°2424, 07/10/2005, pp. 39-40

SUR INTERNET

<http://www.anru.fr>

<http://www.cohesionsociale.fr>

<http://www.ville.gouv.fr>

<http://i.ville.gouv.fr>

<http://www.equipement.gouv.fr>

<http://www.union-habitat.org>

<http://www.ville-saint-priest.fr>

<http://www.gpvlyonduchere.org>

<http://www.arra-habitat.org>

Vous pouvez trouver les supports des interventions de la journée sur <http://www.crdsu.org>
(Rubrique À propos de... Les enjeux du relogement dans les opérations de renouvellement urbain)

Pour plus d'informations : crdsu@free.fr

Document réalisé par :

CR•DSU

Le Centre de Ressources et d'échanges pour le Développement Social et Urbain Rhône-Alpes s'adresse aux acteurs dont les projets s'inscrivent dans un objectif de cohésion sociale sur un territoire : professionnels des collectivités locales, élus locaux, partenaires institutionnels, associations, chercheurs...

Son action : diffusion d'informations et de connaissances sous diverses formes, mise en réseau des acteurs, qualification collective, capitalisation d'expériences, soutien à certaines démarches locales...

Contact : 4 rue de Narvik, 69008 LYON.
Tél : 04 78 77 01 43 - Fax : 04 78 77 51 79.
Mél : crdsu.secretariat@free.fr
Site: www.crdsu.org

ARRA-Hlm

L'Association Régionale Rhône-Alpes Hlm fédère 88 organismes de l'habitat social ayant leur siège en Rhône-Alpes.

Ses missions : interlocuteur des différents partenaires régionaux, elle constitue une force de proposition et contribue à définir une politique régionale de l'habitat ; lieu d'échanges et d'actions concertées entre les organismes ; elle accompagne les organismes dans la structuration de leur représentation au niveau départemental ou au niveau local.

Contact : 4 rue de Narvik, 69008 LYON.
Tél : 04 78 77 01 07 - Fax : 04 78 77 51 79.
Mél : arra@arra-habitat.org
Site: www.arra-habitat.org

Rédaction : Corinne AUBIN-VASSELIN, Isabelle CHENEVEZ, Catherine GRENIER, Ryma PROST-ROMAND, Marion VEYRET

Bibliographie et Conception graphique : Muriel CARAYON

Crédits photos : ARRA-Hlm, GPV Vaulx-en-Velin



Bourg-en-Bresse, la Reyssouze